

REFERENCES

- Amru, A. F. G. (2019). *ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNAAN JASA TRANSPORTASI (Studi Pada Pengguna Bus PO Dedy Jaya Brebes)*. <http://repository.stimart-amni.ac.id/id/eprint/663>
- Anggraini, D. A. (2020). *TUGAS GUEST RELATION OFFICER (GRO) PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI HOTEL GRAND DAFAM SIGNATURE SURABAYA*. <http://repository.nscpolteksby.ac.id/id/eprint/428>
- Arifin, B. (2018). Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah Bayu. *Jurnal MKPS-IBS*, 1–14. <http://repository.ibs.ac.id/id/eprint/404>
- Arifin, S. (2011). PENGARUH KEPERCAYAAN, FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL JEPARA INDAH. *Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis*, 8(1), 67–78. <https://doi.org/10.34001/JDEB.V8I1.101>
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Asmara, D. P. (2020). *PENGARUH RETURN ON ASSET, CURRENT RATIO,*

DEBT EQUITY RATIO, EARNING PER SHARE, TOTAL ASSET TURN OVER DAN STRUKTUR KEPEMILIKAN INSTITUSIONAL TERHADAP HARGA SAHAM (Studi Empiris Perusahaan Indeks LQ - 45 Terdaftar BEI Tahun 2014-2018). <http://eprints.umm.ac.id/id/eprint/61133>

Awwaabiin, S. (2021, May 25). *Hipotesis Statistik: Pengertian, Macam-macam, dan Contoh*. <https://penerbitdeepublish.com/hipotesis-statistik/>

Bevans, R. (2020a, January 31). *An Introduction to T-Tests | Definitions, Formula and Examples*. <https://www.scribbr.com/statistics/t-test/>

Bevans, R. (2020b, February 20). *Multiple Linear Regression | A Quick and Simple Guide*. <https://www.scribbr.com/statistics/multiple-linear-regression/>

Bhandari, P. (2020, September 24). *What is Variance? | Definition, Examples & Formulas*. <https://www.scribbr.com/statistics/variance/>

Bhandari, P. (2021, June 3). *Population vs Sample | Definitions, Differences & Examples*. <https://www.scribbr.com/methodology/population-vs-sample/>

Boru, T. (2018). *Research design and methodology 5 .1. introduction citation : lelissa TB (2018); research methodology ; University of South Africa , PHD Thesis. Reuters.Com, 41(December), 1–41. https://doi.org/10.13140/RG.2.2.21467.62242*

Bouchrika, I. (2020, September 25). *Types of Research Design: Perspective and Methodological Approaches*. <https://research.com/research/types-of-research-design>

- Chang, Y. H., & Yeh, C. H. (2017). Corporate social responsibility and customer loyalty in intercity bus services. *Transport Policy*, 59, 38–45. <https://doi.org/10.1016/J.TRANPOL.2017.07.001>
- Christian, D. (2020). *Analisis Pengaruh Perceived Ease of Use, Social Influence, Perceived Usefulness, Perceived Enjoyment, Trust, dan Perceived Price Terhadap Purchase Intention pada Tokopedia*. <https://kc.umn.ac.id/15853/>
- Edmon. (2021). *Analisis Laba Bersih, Arus Kas Operasi, Dan Arus Kas Bebas Terhadap Dividen Tunai Di Bursa Efek Indonesia*. <http://repository.upbatam.ac.id/id/eprint/805>
- Ghozali, I. (2016). *Application of Multivariate Analysis with IBM SPSS Program 23. Edition 8*. Semarang: Diponegoro University Publishing Agency.
- Ghozali, I. (2017). *Ekonometrika Teori, Konsep dan Aplikasi dengan IBM SPSS 24. Cetakan Ketiga*. Semarang: Undip.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate SPSS 25 (9th ed.)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gie. (2020, August 3). *Indikator Kepuasan Pelanggan: Pengertian, Jenis, dan Fungsinya Bagi Bisnis*. <https://accurate.id/marketing-manajemen/indikator-kepuasan-pelanggan/>
- Grey, D. E. (2014). *Doing Research in Real World. 3rd Ed*. Sage Publications.
- Hardiansyah, F. (2021, July 4). *Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction): Pengertian, Manfaat, Cara Meningkatkan - Belajar Ekonomi*.

<https://belajarekonomi.com/kepuasaan-pelanggan/>

Hartati, N. A. (2018). *Pengaruh Citra Sekolah Dasar Islam Terpadu (SDIT) Bunayya dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa Yayasan Pendidikan Islam Al-Munawwarah Murad Medan.*

<http://repository.uma.ac.id/handle/123456789/9357>

Hasan, A. (2013). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.

Heri. (2021, January 16). *Hipotesis : Definisi, Fungsi, Jenis dan Cara Menyusun.*

<https://www.sariksa.com/2021/01/hipotesis-definisi-fungsi-jenis-dan.html>

Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality. Pekalongan: PT Nasya Expanding Management.* 217.

<http://perpus.univpancasila.ac.id/repository/EBUPT190116.pdf>

Hidayat, M. T. (2021). *PENGARUH ONLINE SHOP TERHADAP KONSEP DIRIREMAJA : Studi Kasus Pada Siswa kelas 10 SMA Negeri 13 Palembang.*

<http://repository.radenfatah.ac.id/id/eprint/8502>

Hilalludin, T. (2019). *PENGARUH PERHATIAN ORANG TUA TERHADAP KEDISIPLINAN BELAJAR PESERTA DIDIK DAN DAMPAKNYA TERHADAP HASIL BELAJAR (Survey pada Peserta didik Kelas XI di SMA*

Negeri 1 Manonjaya). <http://repositori.unsil.ac.id/id/eprint/1071>

Ilham. (2020, December 21). *Kupas Tuntas Apa Itu Uji F, Rumus dan Tabel Ujinya.*

<https://www.labmutu.com/2020/12/uji-f.html>

- Irawati, E., & Widodo, T. (2018). KUALITAS PELAYANAN PADA PERPUSTAKAAN DAERAH KOTA SALATIGA. *Among Makarti*, 11(2).
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.52353/ama.v11i2.167>
- Juhrocin, U. (2020). *ANALISIS KORELASI*.
https://www.academia.edu/43889824/ANALISIS_KORELASI
- Juliana, Tanujaya, T., & Nathaniel. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Hotel dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Judicious*, 2(1), 1–10. <https://doi.org/10.37010/jdc.v2i1.197>
- Junaidi. (2010, April 21). *Download Tabel t untuk d.f = 1 – 200* /.
<https://junaidichaniago.wordpress.com/2010/04/21/download-tabel-t-untuk-d-f-1-200/>
- Junaidi, Nanda, S. T., Kadaryanto, B., & FC, L. L. van. (2020, November). *MATEL Muslim – Friendly Assessment Tool For Hotel Sebuah Pedoman Kompromistis untuk Standarisasi Hotel Ramah Muslim*.
<https://books.google.co.id/books?id=huYREAAQBAJ&pg=PR1&lpg=PR1&dq=MATEL+Muslim+-+Friendly+Assessment+Tool+For+Hotel+Sebuah+Pedoman+google+books&source=bl&ots=IFdTPqaQkM&sig=ACfU3U1CfRzGO8vzxxkfpjoY2RGEa1JGA&hl=en&sa=X&ved=2ahUKEwipzaOZ-Pb0AhXY63#v=onepa>
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Khan, A., Bibi, S., Lorenzo, A., Lyu, J., & Babar, Z. U. (2020). Tourism and development in developing economies: A policy implication perspective.

Sustainability (Switzerland), 12(4), 1–19. <https://doi.org/10.3390/su12041618>

Kotler, P. (2000). *Marketing Management. Edisi Milenium*. Prentice Hall Intl, Inc. New Jersey.

Kotler, P., & Keller, K. . (2016). *Marketing Management*. Person Education, Inc.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management : Philip Kotler, Kevin Lane Keller*. Pearson.

Kotler, P., & Makens, J. C. (1999). *Marketing for Hospitality and Tourism, 5/e*. Pearson Education India.

Kotler, Philip, & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran, Edisi 13. Jilid 1*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Kumar, A. (2020, May 30). *Statistics: Mean / Median /Mode/ Variance /Standard Deviation*. <https://medium.com/analytics-vidhya/statistics-mean-median-mode-variance-standard-deviation-47fab926465a>

Kusuma, R. W., & Suwitho. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 4(12).
<http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/3143>

Lailli. (2020, April 3). *Mengenal Uji F dan Uji T dalam Penelitian Kuantitatif*. <https://tambahpinter.com/uji-f-uji-t/>

Laksmi, H. P. (2018). *PROSEDUR PEMBELIAN BAHAN BAKU PADA HOTEL @HOM PLATINUM*. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/11487>

- Le Polonia Hotel & Convention. (2021). *Le Polonia*.
<https://www.google.com/travel/hotels/entity/CgoI1q2vrdfzdYFEAE/details?g2lb=4596364%252C4270442%252C4306835%252C4642330%252C4401769%252C4419364%252C4617195%252C4258168%252C4518327%252C4545890%252C2503781%252C2502548%252C4605861%252C4515404%252C4371335%252C4642465%252C4597339%252C4317915%25>
- Lovelock, C. (2011). *Services Marketing, 7/e*. Pearson Education India.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta : Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Salemba Empat, Jakarta, 12610.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa , Edisi 2*. Jakarta: Salemba empat.
- Mahendra, Y. S., & Cempena, I. B. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien di UPT PUSKESMAS KUTOREJO MOJOKERTO*. <http://repository.untag-sby.ac.id/id/eprint/3131>
- McCombes, S. (2021, June 7). *Research Design | A Step-by-Step Guide with Examples*. <https://www.scribbr.com/methodology/research-design/>
- McLeod, D. S. (2019). *Qualitative vs Quantitative Research*. <https://www.simplypsychology.org/qualitative-quantitative.html>
- Meiryani. (2021a, August 12). *MEMAHAMI KOEFISIEN DETERMINASI DALAM*

REGRESI LINEAR. <https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-koefisien-determinasi-dalam-regresi-linear/>

Meiryani. (2021b, August 12). *MEMAHAMI UJI F (UJI SIMULTAN) DALAM REGRESI LINEAR*. <https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-uji-f-uji-simultan-dalam-regresi-linear/>

Meiryani. (2021c, August 12). *MEMAHAMI UJI T DALAM REGRESI LINEAR*. <https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-uji-t-dalam-regresi-linear/>

Monalisa. (2019). *PENGARUH RASIO PROFITABILITAS, LIKUIDITAS, LEVERAGE, DAN INFLASI TERHADAP HARGA SAHAM PADA SEKTOR FARMASI YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA PERIODE 2013-2017*. <http://repository.stiesia.ac.id/id/eprint/35>

Muhammad, A. (2019). *PENGARUH KERAGAMAN PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN RUMAH MAKAN KHAS SUNDA MA' UNEH JALAN RIAU*. <http://repository.unpas.ac.id/id/eprint/46280>

Murdick, R. G., Haksever, C., Render, B., & Russell, R. S. (2000). *Service management and operations*. Pearson College Division.

Nanincova, N. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe And Bistro. *Agora*, 7(2), 1–5. <https://media.neliti.com/media/publications/287057-pengaruh-kualitas-layanan-terhadap-kepua-8824929f.pdf>

Nelwan, J. C. C. (2020). ANALYZING LOGISTICS MANAGEMENT AT IBIS HOTEL MANADO. *Jurnal EMBA*, 8(4), 428–438. <https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emba.v8i4.30844>

Nirwana, N. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.

Nurwahyuni, A. P., Arief, A. F., Saputra, B., Melatikesuma, C., Moses, F., Prasetyo, I. D., Ananda, M. R., & Supinah, S. (2021). Analysis of the effect of price and quality of service on customer satisfaction RedDoorz Hotel Jakarta. *Priviet Social Sciences Journal*, 1(1), 1–5. <https://doi.org/10.32479/pssj.11349>

Pantilu, D., Koleangan, R. M., & Roring, F. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WARUNK BENDITO KAWASAN MEGAMAS MANADO. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4), 3723–3732. <https://doi.org/10.35794/EMBA.V6I4.21898>

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1998). *Konsep dan teknik pengukuran kualitas produk jasa. Kajian Bisnis dan Manajemen*. Malang: Banyumedia Publishing.

Pendit, N. S. (1999). *Ilmu Pariwisata: Sebuah Pengantar Perdana*. Cetakan Keenam. Jakarta: PT Pradnya Paramita.

Pradana, F. (2018). PENGARUH MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN KUALITAS PENGALAMAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA NASABAH

PT FAC SEKURITAS INDONESIA DI YOGYAKARTA. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 9(2). <https://doi.org/10.18196/mb.9262>

Prakoso, W. G., & Poerbantanoë, I. B. (2017). Hotel Resor di Mertoyudan , Magelang , Jawa Tengah. *Dimensi Arsitektur*, V(1), 817–824. <https://publication.petra.ac.id/index.php/teknik-arsitektur/article/view/8381>

Pratiwi, A., Norisanti, N., & Samsudin, A. (2020). Analisis Pengaruh Harga Saham Terhadap Perolehan Laba (Studi Pada Perusahaan Yang Melakukan Stock Split Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia). *Jurnal Syntax Idea*, 2(6), 9–15. <https://doi.org/https://doi.org/10.36418/syntax-idea.v2i6.337>

Pratiwi, R. (2021). *Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Lokasi dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada JNE Cabang Matraman)*. <http://repository.stei.ac.id/id/eprint/6247>

Prayogi, Z. (2020). *PENGARUH HARGA, FASILITAS, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN HOTEL BOROBUDUR JAKARTA*. <http://repository.stei.ac.id/id/eprint/3200>

Prospectus. (2021). *Hospitality Management Meaning*. <https://www.oxfordhomestudy.com/OHSC-Blog/hospitality-management-meaning>

Purwanto, E. A., & Sulistyastuti, D. R. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif, Untuk Administrasi Publik, dan Masalah-masalah Sosial*. Yogyakarta: Gaya Media.

- Putra, A. A. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Dunkin Donuts Di Sunter Podomoro / Ade Anugrah Putra / 24189083 / Pembimbing: Tumpal J.R. Sitinjak.*
<http://eprints.kwikkiangie.ac.id/id/eprint/1937>
- Rabbani, A. (2020, January 4). *Pengertian Hipotesis, Karakteristik, Fungsi, Tahap Perumusan dan Jenisnya.* <https://www.sosiologi79.com/2020/04/pengertian-hipotesis-karakteristik.html?m=1>
- Raharjo, S. (2021, February 19). *Tutorial Uji Heteroskedastisitas dengan Glejser SPSS.* <https://www.spssindonesia.com/2014/02/uji-heteroskedastisitas-glejser-spss.html>
- Rahmadi, D. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Menginap Di Hotel Sahid Batam Center.*
<http://repository.upbatam.ac.id/id/eprint/795>
- Ratih. (2020, August 17). *Mengenal Kualitas Pelayanan Secara Lengkap - Tambah Pinter.* <https://tambahpinter.com/kualitas-pelayanan/>
- Rezkie, S. M. (2021, May 25). *Macam-Macam Metode Analisis Data: 2 Macam Metode Penting dalam Mengolah Data.* <https://www.dqlab.id/macam-macam-metode-analisis-data-2-macam-metode-penting-dalam-mengolah-data>
- Rukmana, M., Arifin, R., & Hurfon, M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga Dan Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Convenience Goods Pada Konsumen Swalayan Kud Pakis. *E-Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen*, 53(9), 73–89.

<http://riset.unisma.ac.id/index.php/jrm/article/viewFile/4010/3492>

Safrudin, M. (2019). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT. KERETA API INDONESIA(Studi Kasus pada Stasiun Pasar Senen Daop 1 Jakarta).*

<http://repository.stei.ac.id/id/eprint/6190>

Saputra, A. J., & Djumarno. (2021). EFFECT OF PRICE AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AND ITS IMPLICATIONS FOR CUSTOMER LOYALTY AT ASTON PLUIT HOTEL & RESIDENCE JAKARTA. *Dinasti International Journal of Economics, Finance & Accounting*, 2(1), 77–91. <https://doi.org/10.38035/DIJEFA.V2I1.728>

Sari, S., & Ratnawili. (2021). The Effect of Service Quality and Customers ' Satisfaction toward Loyalty of Customers at Cafe Bro & Sis Bengkulu City. *Journal of Indonesian Management*, 1(3), 347–354. <https://penerbitadm.com/index.php/JIM/article/view/213/319>

Septiyowati, E. A., & Oetomo, H. W. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, LOKASI DAN FASILITAS TERHADAP PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN MENGINAP PADA HOTEL 88 SURABAYA. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6, 1–20. <http://repository.stiesia.ac.id/id/eprint/712>

Setyo, P. E. (2017). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN “BEST AUTOWORKS.” *JURNAL PERFORMA: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 1(6), 755–764.

<https://journal.uc.ac.id/index.php/performa/article/view/404>

Setyoningrat, D., Arimbawa, I. G., & Damayanti, E. (2019). THE INFLUENCE OF SERVICES, FACILITIES AND LOCATIONS TO PURCHASING DECISIONS AND CUSTOMER SATISFACTION ON WARKOP DEWA SIDOARJO. *Journal of World Conference (JWC)*, 1(2), 225–231.

<https://doi.org/10.29138/PRD.V1I2.159>

Shiddiq, F. W. (2019). *Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Daerah (Survei Pada Skpd Kota Bandung)*.

<http://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/1988>

Siboro, K. A., Sasmita, E. M., & Sari, B. (2021). *Pengaruh Promosi, Lokasi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Bakmi Golek Dewi Sartika*. 4(74), 153–162.

<https://journals.upi-yai.ac.id/index.php/IKRAITH-EKONOMIKA/article/download/1689/1391>

Siregar, O. M., Marpaung, N., & Abdillah, M. B. (2020). Customer-based brand equity for a tourist destination (A study on Nusantara tourists at Maimun Palace, Medan City). *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 452(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/452/1/012053>

Sitepu, J. (2019). *ANALISIS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL BERASTAGI COTTAGE KEC. MERDEKA BERASTAGI KABUPATEN KARO*.

<http://portaluniversitasquality.ac.id:55555/id/eprint/185>

- Sugiyono. (1997). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhendra, R. E., & Majidah. (2020). Influence Of Corporate Governance , Factors Of Auditors , And Gender Diversification On Integrity Of Financial Statements. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 22(3), 1–7.
<http://jos.unsoed.ac.id/index.php/jame/article/view/2347/2022>
- Sukma, M. I. (2019). *PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU, MOTIVASI KERJA DAN DUKUNGAN ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI (STAF PNS) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GRESIK*. <http://eprints.umg.ac.id/id/eprint/1068>
- Sulastiyono, A. (2011a). *Manajemen penyelenggaraan hotel : seri manajemen usaha jasa sarana pariwisata dan akomodasi*. Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2011b). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sutomo, H. A. O., & Baktiono, E. R. A. (2019). The influence of prices, facilities, and promotions on customer satisfaction at Grand Darmo Suite Surabaya. *Journal of World Conference (JWC)*, 1(1), 167–174.

<https://doi.org/10.29138/PRD.V1I1.49>

Swarjana, I. K. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Andi Offset.

Syafnidawaty. (2020a, November 8). *DATA PRIMER*.

<https://raharja.ac.id/2020/11/08/data-primer/>

Syafnidawaty. (2020b, November 8). *DATA SEKUNDER*.

<https://raharja.ac.id/2020/11/08/data-sekunder/>

Syahputra, R. R., & Herman, H. (2020). Pengaruh Promosi dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap di OS Hotel Batam. *JURNAL ILMIAH KOHESI*, 4(3), 62–70. <http://repository.upbatam.ac.id/id/eprint/226>

Tanjung, H. (2010). *Sejarah Singkat Hotel Polonia Medan Klasifikasi Hotel*. <https://text-id.123dok.com/document/dzx519pwq-sejarah-singkat-hotel-polonia-medan-klasifikasi-hotel.html>

Tarmoezi, T., & Manurung, H. (2000). *Professional Hotel Front Liner*. Penerbit: Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Tjiptono, F. (2008). *Pemasaran Jasa. Edisi pertama*. Malang : Bayumedia.

Tjiptono, F. (2011). *Service Quality, & Satisfaction. Edisi 3*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction, Edisi 4*. ANDI, Yogyakarta.

Tommy, F. (2021). *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK*

TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PRODUK TUPPERWARE. <http://repository.stie-mce.ac.id/id/eprint/1568>

TOPOTELS HOTEL & RESORTS. (2021). *Le Polonia Hotel & Convention Medan.* <https://topotels.com/lepoloniahotel/>

Tse, & Wilton. (1988). *Kepuasan Pelanggan, jilid 2. Edisi ketiga.* Klaten : PT. Indeks Kelompok Gramedia.

Wahyudi. (2018). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI PADA HOTEL GRAND KALAMPA DI KABUPATEN TAKALAR.* https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/2521-Full_Text.pdf

Wahyuni, L. (2018). *PENGARUH PROMOTION, PEOPLE DAN SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SERTA IMPLIKASINYA PADA KEPUASAN KONSUMEN TRANSPORTASI ONLINE GO-JEK (Studi Kasus pada Mahasiswa/I FEB dan FKIP Universitas Pasundan Bandung).* <http://repository.unpas.ac.id/id/eprint/37017>

Widanaputra, A. A. G. P., Suprasto, H. B., Aryanto, D., & Sari, M. R. (2009). *Akuntansi Perhotelan (Pendekatan Sistem Informasi).* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Wong, J. (2020, November 29). *Linear Regression Explained. A High Level Overview of Linear Regression Analysis.* <https://towardsdatascience.com/linear-regression-explained-1b36f97b7572>

Yashmine. (2020, June 21). *Uji Multikolinearitas Data dengan Menggunakan SPSS*. <https://tambahpinter.com/uji-multikolinearitas/>

Yoeti, O. A. (2004). *Strategi Pemasaran Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Yusuf, M. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: KENCANA.

Zach. (2020, January 3). *Levels of Measurement: Nominal, Ordinal, Interval and Ratio*. <https://www.statology.org/levels-of-measurement-nominal-ordinal-interval-and-ratio/>

